ANEXO No. 3 ACUERDOS NIVELES DE SERVICIOS – ANS

Objeto del Contrato: Suministro de elementos papelería y útiles de oficina, para atender las necesidades del Fondo Nacional del Ahorro en su sede principal y en los puntos de atención a nivel nacional, o donde llegue a prestar sus servicios.

Duración: El plazo de ejecución del contrato a celebrar será de doce (12) meses o hasta agotar el presupuesto, contados a partir del cumplimiento de los requisitos de perfeccionamiento y ejecución.

Justificación ANS: El ANS es una herramienta que ayuda a ambas partes a llegar a un consenso en términos de nivel de calidad de servicio, en aspectos tales como tiempo de respuesta, disponibilidad horaria, documentación disponible, personal asignado al servicio, entre otros.

1. ACUERDOS DE NIVELES DE SERVICIOS – ANS – PARA MEDICIÓN DURANTE LA EJECUCIÓN DEL CONTRATO:

Los ANS que a continuación se describen serán medidos por el Supervisor del contrato, durante el plazo de ejecución de este:

ACTIVIDAD	CUMPLIMIENTO	INCUMPLIMIENTO	SANCIÓN
Disponibilidad del software y/o plataforma informática	El contratista debe contar con un software y/o plataforma informática para la administración, consulta y control del suministro de elementos de papelería y útiles de oficina	Que el software y/o plataforma informática presente fallas que impidan la administración, consulta y control del suministro de elementos de papelería y útiles de oficina	2% del valor de la facturación del mes en que se presentan las fallas
Entregar los elementos de papelería y útiles de oficina	El contratista deberá entregar los elementos con las características exigidas y en las cantidades requeridas de acuerdo con las necesidades de la Entidad, medidas, y precios ofrecidos por el contratista.	No entregar los elementos con las características exigidas y en las cantidades requeridas de acuerdo con las necesidades de la Entidad, medidas y precios ofrecidos por el contratista.	2% del valor de la facturación del mes

ACTIVIDAD	CUMPLIMIENTO	INCUMPLIMIENTO	SANCIÓN
Entregar los elementos de papelería y útiles de oficina	El contratista deberá entregar los elementos en los tiempos establecidos	No entregar los elementos en los tiempos establecidos en el Anexo No. 2 Directorio de Puntos - papelería	2% del valor de la facturación del mes
Reemplazar los elementos de papelería y útiles de oficina	El contratista deberá cambiar los elementos que no cumplan con las condiciones exigidas, y aquellos que presenten daño o mal funcionamiento, y hacer la reposición dentro de los cuatro (4) días hábiles siguientes a solicitud de la devolución	No realizar el cambio de los elementos que no cumplan con las condiciones exigidas, y aquellos que presenten daño o mal funcionamiento, en el plazo dispuesto	2% del valor de la facturación del mes
Entrega de informes y soportes mensuales	El contratista deberá presentar, dentro de los cinco (5) primeros días hábiles de cada mes, informes de la ejecución del contrato	No presentar los informes en los cinco (5) primeros días hábiles del mes	2% del valor de la facturación del mes
Disponibilidad de un ejecutivo de cuenta	El contratista deberá asignar un ejecutivo de cuenta/coordinador quien será el enlace principal con el supervisor, canalizará todos los requerimientos de la Entidad y será el responsable del suministro de la información y reportes que se exijan sobre el desarrollo contractual.	No disponibilidad del ejecutivo de cuenta en los horarios establecidos en la disponibilidad mencionada.	2% del valor de la facturación del mes.